



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณวุฒิการ ของ กพท.

การไฟฟ้าสาขาสถาบันวัฒนธรรม.....เขต.....ต.1.....

### 1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตราฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าสาขาอำเภอบ้านแหลม....เขต...ต.1 ประจำเดือน มีนาคม

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานี (กม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                     |          | ตำแหน่ง<br>Tap | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------|----------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                                                        |                      | ที่สถานี<br>(เควี)                 | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) | หม้อแปลง |                |                                              | ได้มาตรฐาน                        | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | พบล 1      | 1    | บ้านป่าหิน ค.บางตะบูน                                                                  | 7/3/2559(10.0น.)     | 22.8                               | 222                                 | 3        | 21,234         | ได้มาตรฐาน                                   |                                   |               |
| 2        | พบล 1      | 5    | วัดบางสามแพก                                                                           | 7/3/2559(10.0น.)     | 22.8                               | 222                                 | 3        | 21,234         | ได้มาตรฐาน                                   |                                   |               |
| 3        | พบล 1      | 7    | ม.7 ต.บ้านแหลม                                                                         | 7/3/2559(10.0น.)     | 22.8                               | 221                                 | 3        | 21,139         | ได้มาตรฐาน                                   |                                   |               |
| 4        | พบล 2      | 1    | ม.2 ต.บางแก้ว                                                                          | 7/3/2559(10.0น.)     | 22.8                               | 221                                 | 3        | 21,139         | ได้มาตรฐาน                                   |                                   |               |
| 5        | พบล 2      | 5    | วัดต้นสน                                                                               | 7/3/2559(10.0น.)     | 22.8                               | 222                                 | 3        | 21,234         | ได้มาตรฐาน                                   |                                   |               |
|          |            |      |                                                                                        |                      |                                    |                                     |          |                |                                              |                                   |               |

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ ก.

การไฟฟ้าสาขาสายอำเภอบ้านแหลม.....เขต.....ต.1.....ประจำเดือนมีนาคม 2559.....

## 1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

### 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ชื่อ-ชาย)

#### 1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

| ลำดับที่ | กฟส.อ.บ้านแหลม | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |                |                                                                                       |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟส.อ.บ้านแหลม | ต.บางตะบูน,29039009,570เมตร                                                           | 7/3/2559(11.00น                       | 222                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |
| 2        | กฟส.อ.บ้านแหลม | วัดบางสามแพรงก28712609,380เมตร                                                        | 7/3/2559(11.00น                       | 222                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |
| 3        | กฟส.อ.บ้านแหลม | บ.เขื่อนท่ง,27066369,330เมตร                                                          | 7/3/2559(11.00น                       | 221                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |
| 4        | กฟส.อ.บ้านแหลม | นาแคม.2ต.บางแก้ว,5700643321,820เมตร                                                   | 7/3/2559(11.00น                       | 221                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |
| 5        | กฟส.อ.บ้านแหลม | วัดต้นสน ม.2 ต.บ้านแหลม                                                               | 7/3/2559(11.00น                       | 222                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |
|          |                |                                                                                       |                                       |                                                   |                             |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าสาขาสถาบันอำนวยการบ้านแหลม.....เขต...ต.1...ประจำเดือน มีนาคม 2559

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ชื่อ-ชาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2   | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาไฟฟ้าหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน |               |
|----------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------|---------------|
|          |                |                                                                                            |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน     | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟส.อ.บ้านแหลม | ต.บางตะบูน,29039009,570เมตร                                                                | 7/3/2559(11.00น                       | 381                                               | ได้มาตรฐาน     |               |
| 2        | กฟส.อ.บ้านแหลม | วัดบางสามแพรง28712609,380เมตร                                                              | 7/3/2559(11.00น                       | 380                                               | ได้มาตรฐาน     |               |
| 3        | กฟส.อ.บ้านแหลม | บ.เขื่อนหินง,27066369,330เมตร                                                              | 7/3/2559(11.00น                       | 378                                               | ได้มาตรฐาน     |               |
| 4        | กฟส.อ.บ้านแหลม | นาคม.2ต.บางแก้ว,5700643321,820เมตร                                                         | 7/3/2559(11.00น                       | 380                                               | ได้มาตรฐาน     |               |
| 5        | กฟส.อ.บ้านแหลม | วัดต้นสน ม.2 ต.บ้านแหลม                                                                    | 7/3/2559(11.00น                       | 379                                               | ได้มาตรฐาน     |               |
|          |                |                                                                                            |                                       |                                                   |                |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี2559

การไฟฟ้าฯสาขาอำเภอบ้านแหลม..... เขต...ต.1.....ประจำเดือน...มีนาคม 2559

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                                       |                 | ม.ค.           | ก.พ.       | มี.ค.      | ไตรมาส 1   |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า 90% | ...90%         | ..100%..   | ...100...% | ...100...% |              |
| - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)                                                               |                 | ..9..          | ...7.....  | ...8.....  | ...24....  |              |
|                                                                                                       |                 | ...0....       | ...0....   | ...0....   | ...0....   |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นสายลักษณะฉกษร)  | ไม่น้อยกว่า 95% | ...100%        | ...100...% | ...100...% | ...100%    |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                         |                 | ...0....       | ...0....   | ...0....   | ...0....   |              |
|                                                                                                       |                 | ...0....       | ...0....   | ...0....   | ...0....   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2559

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอบ้านแหลม..... เขต...ต.1.....ประจำเดือน...มีนาคม 2559

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                          | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |           |            | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|-----------|------------|--------------|
|                                                      |                 | ม.ค.           | ก.พ.       | มี.ค.     | ไตรมาส 1   |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง                      |                 |                |            |           |            |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชมบทอ่านหน่วยทุกเดือน          | ไม่น้อยกว่า 98% | ..100%         | ...100...% | 100...%   | ...100%    |              |
| ทุกสาย                                               |                 |                |            |           |            |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | ..13,310..     | 13,400.... | 13,423... | 13,423..   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชมบททั้งหมด (ราย)             |                 | ..13,310..     | 13,400.... | 13,423... | 13,423.... |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกสาย | 100%            | .....%         | .....%     | .....%    | .....%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | .....          | .....      | .....     | .....      |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                 | .....          | .....      | .....     | .....      |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน             | ไม่น้อยกว่า 95% | ...100...%     | ...100%    | 100...%   | ...100...% |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                 |                 |                |            |           |            |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                 | ..223..        | ..235....  | ..248.... | ..248....  |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                 | ..223..        | ..235....  | ..248.... | ..248....  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี2559

การไฟฟ้าฯสาขาอำเภอบ้านแหลม..... เขต...ต.1 .....ประจำเดือน...มีนาคม 2559

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |             |            |           | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------------|------------|-----------|--------------|
|                                                                                               |                 | ม.ค            | ก.พ.        | มี.ค.      | ไตรมาส 1  |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 | 100%            | ...100%        | ...100%     | ...100...% | ...100%   |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                      |                 | ...0.....      | .....1..... | ...0.....  | ...1..... |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                         |                 | ...0.....      | .....0..... | ...0.....  | ...0..... |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที                         | ไม่น้อยกว่า 90% | ...100%        | .100%.....  | .100%..... | ...100%   |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90                                                                          |                 |                |             |            |           |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที                                                   |                 | ...0.....      | .....0..... | ...0.....  | ...0..... |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                                      |                 | ...0.....      | .....0..... | ...0.....  | ...0..... |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2559

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต.ต.1 ประจำปี 2559

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าฯ รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |             |            | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|-------------|------------|--------------|
|                                                                                                                                                           |          | ม.ค.           | ก.พ.       | มี.ค.       | ไตรมาส 1   |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                           |          |                |            |             |            |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |            |             |            |              |
| การแจ้งตัดไฟ                                                                                                                                              | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ..100.....% | ...100%    |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า                                                                                                                                  |          | ...0.....      | ...0.....  | ...1.....   | ...1.....  |              |
| - ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                                 |          | ...0.....      | ...0.....  | ...0.....   | ...0.....  |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                             |          | ...0.....      | ...0.....  | ...0.....   | ...0.....  |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                             | 100%     | ...100...%     | ...100%    | ...100...%  | ...100...% |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                |          | ...0.....      | ...0.....  | ...1.....   | ...1.....  |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                       |          | ...0.....      | ...0.....  | ...0.....   | ...0.....  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2559

การไฟฟ้าสาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต.ต.1 ประจำเดือน มีนาคม 2559

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |             |             |             | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
|                                                                                                                                                 |          | ม.ค.           | ก.พ.        | มี.ค.       | ไตรมาส 1    |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | ...100...%     | ...100...%  | ...100...%  | ...100...%  |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                         |          | ...0...0...    | ...0...0... | ...0...0... | ...0...0... |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                          |          | ...0...0...    | ...0...0... | ...0...0... | ...0...0... |              |
|                                                                                                                                                 |          |                |             |             |             |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2559  
การไฟฟ้าสาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต.ต.1 ประจำเดือน มีนาคม 2559

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                 |          | ม.ค.           | ก.พ.    | มี.ค.   | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |         |         |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                             |          |                |         |         |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                              |          |                |         |         |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                      | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | .....          | .....   | .....   | .....    |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | .....          | .....   | .....   | .....    |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                   | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100. %   |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 33.....        | 37..... | 40..... | 140..... |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | .....          | .....   | .....   | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2559  
การไฟฟ้าสาขาอำเภอบ้านแหลม..เขต.ต.1 ประจำปีเตือน มีนาคม 2559

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                      |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเคอร์เรนซ์เกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                           | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (จ่าย)                                              |          | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| เกิน 2 วันทำการ (จ่าย)                                               |          | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - นอกเขตเมือง                                                        | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (จ่าย)                                              |          | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| เกิน 5 วันทำการ (จ่าย)                                               |          | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                      |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมเกินไม่เกิน 250 เควีเอ                        | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (จ่าย)                                             |          | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| เกิน 35 วันทำการ (จ่าย)                                              |          | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2559  
การไฟฟ้าสาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต.ต.1 ประจำเดือน มีนาคม 2559

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                             |          | ม.ค.           | ก.พ.    | มี.ค.   | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 100...% | 100...% | 100%     |              |
| 3.3 ระยะเวลาคอมสแกนของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                    | 100%     | 100%           | 100%    | 100...% | 100%     |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)  | 100%     | 100%           | 100%    | 100...% | 100%     |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                    | 100%     | 100%           | 100%    | 100...% | 100%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2559  
การไฟฟ้าสาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต.ต.1 ประจำเดือน มีนาคม 2559

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | ม.ค.           | ก.พ.    | มี.ค.   | ไตรมาส 1 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    | 0        | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     | 0        | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | 100...%        | 100...% | 100...% | 100...%  |              |
| - ตรวจขอใบหรือติดต่อบริษัทไฟฟ้า                                                           | 0        | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| - ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                  | 0        | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| - ตรวจขอใบหรือติดต่อบริษัทไฟฟ้า                                                           | 0        | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                   | 95%      | 100...%        | 100...% | 100...% | 100...%  |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              | 0        | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               | 0        | 0              | 0       | 0       | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2559  
การไฟฟ้าสาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต.ต.1 ประจำปี 2559

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                                                   |          | ม.ค.           | ก.พ.       | มี.ค.      | ไตรมาส 1   |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |            |            |            |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก                                                                                          |          |                |            |            |            |              |
| - เขตเมือง                                                                                                        | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | .....          | .....      | .....      | .....      |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                             |          | .....          | .....      | .....      | .....      |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                     | 100%     | ...100%        | ...100%    | ...100...% | ...100%    |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | ..489..        | 177..      | 163..      | ..829...   |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                             |          | .....          | .....      | .....      | .....      |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่                                                                                          | 100%     | ...100%        | ...100...% | ...100...% | ...100%    |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | ...0....       | ...0....   | ...0....   | ...0....   |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                             |          | ..0..          | ...0....   | ...0....   | ...0....   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2559  
การไฟฟ้าสาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต.ต.1 ประจำปีเตือน มีนาคม 2559

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                |          | ม.ค.           | ก.พ.       | มี.ค.      | ไตรมาส 1   |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยผิดหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 85%      | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                        |          | 0              |            |            | 0          |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                         |          | 0              |            |            | 0          |              |